

Řešení stížností v Domácí zdravotní péči Oblastní charity Tišnov

I.

Obecná ustanovení

1. Každý pacient nebo jeho rodinný příslušník má právo stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování zdravotní služby, pokud se cítí být poškozen, a musí na takovýto podnět obdržet adekvátní odpověď
2. Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.
3. Postup při podání stížnosti a její vyřízení je ve službě Domácí zdravotní péče zpracován v souladu s §93 Zákona 372/2011 Sb. *Zákon o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů*, a Metodikou č. 01 Diecézní charity Brno *Vyřízení stížností uživatelů služeb v DCHB*.

II.

Možnosti způsobu podání stížnosti

1. Ústně (osobně, telefonicky) – vrchní sestře Domácí zdravotní péče *Zuzaně Švábové*, tel. 736 523 684
2. Písemně – zasláním na adresu: vrchní sestra Domácí zdravotní péče *Zuzana Švábová*, Brněnská 305, 666 01 Tišnov
3. Elektronickou poštou: zasláním emailu na adresu: zuzana.svabova@tisnov.charita.cz

III.

Vyřízení stížnosti

1. Vrchní sestra navrhne ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné.
2. Stížnosti se vyřizují do 30 dnů ode dne podání.
3. Stěžovatel je vždy v závěru o prošetření stížnosti a o případných nápravných opatřeních srozumitelně písemně informován.
4. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může stěžovatel odvolat k přímému nadřízenému vrchní sestry DZP, ředitelce Oblastní charity Tišnov, Ing. Klapalové Jaroslavě, která podá stěžovateli písemnou odpověď **do 1 měsíce** po převzetí stížnosti.
5. Pokud ani poté není stěžovatel spokojen s vyřízením své stížnosti, může předat celou věc řediteli Diecézní charity Brno: Ing. Mgr. Oldřich Haičman, MBA; třída Kpt. Jaroše 1928/9, 602 00 Brno; email: reditelstvi@brno.charita.cz, který podá písemnou odpověď **do 1 měsíce** po převzetí stížnosti.

6. Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu:

Krajský úřad Jihomoravského kraje
Odbor zdravotnictví
Žerotínovo nám. 449/3
601 82 Brno
Telefon: 541 651 111
Email: oz@kr-jihomoravsky.cz

a nebo

instituci sledující dodržování lidských práv:
Veřejný ochránce práv (ombudsman)
Údolní 39
602 00 Brno
Tel: (+420) 541 651 111
<https://www.ochrance.cz/stiznosti-na-urady/jak-podat-stiznost/>

IV.

Evidence stížností

1. Vrchní sestra vede evidenci o podání stížností a způsobu jejich vyřízení
2. Všechny přijaté stížnosti i dokumenty s nimi související jsou v organizaci uchovávány po dobu 2 let.
3. Stěžovatel má právo nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie
4. Anonymní stížnosti jsou řešeny vrchní sestrou pouze jako podnět ke zlepšení kvality služby